



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la
UGEL Ambo, Huánuco, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Venturo Bravo Yudith

ASESOR:

Dr. Baltazar Sulca. Frank

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ- 2016

PAGINA DE JURADOS

Dra. LILETTE DEL CARMEN VILLAVICENCIA

Presidente

Mg. ALBERTO EBER CONTRERAS MARIÑO

Secretario

Dr. Frank Baltazar sulca

Vocal

DEDICATORIA

A mí querida Madre por su amor y apoyo constante en cada una de sus palabras, a mis hijos y esposo por ser tan pacientes.

Yudith

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida y darme la fuerza para seguir adelante en este camino de superación, del mismo modo agradecer a mis compañeras y asesor que hicieron posible la realización de la presente investigación.

Yudith

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yudith Venturo Bravo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°22666271, con la tesis titulada :Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Ugel Ambo,2016.

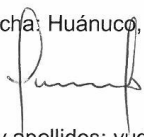
Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Huánuco, Setiembre del 2016.

Firma:



Nombres y apellidos: yudith Venturo Bravo

DNI: N° 22666271

Presentación

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación con el título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Ugel Ambo, Huánuco, 2016

Este trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo establecer la relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en la Ugel Ambo, Huánuco 2016. Con una población finita de 115 directores, a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición que pasó la prueba de normalidad.

La presente investigación está dividida en seis capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción lo cual contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, la formulación del problema, los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo se presenta la parte metodológica, el tipo y diseño de investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de nuestros resultados. En el quinto capítulo se colocan las conclusiones a las que se arribó. En el sexto capítulo se dan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

La autora

ÍNDICE

	Página.
CÁRÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
I Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos Previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Objetivos	33
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Técnicas e instrumentos	42
2.4. Métodos de análisis de datos	47
2.5 Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	
3.1 Análisis Descriptivo de la Variable calidad de servicio	50
3.2 Análisis Inferencial	55

IV	DISCUSIÓN	59
V	CONCLUSIÓN	62
VI	RECOMENDACIÓN	65
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de investigación de calidad de servicio

Anexo 2: Instrumentos de investigación de satisfacción del usuario

Anexo 3: Validación de los instrumentos

Anexo 4: Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización
de estudio

Anexo 5: Otras evidencias

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla1: Matriz de operacionalización de la Variable 1: Calidad de servicio	40
Tabla 2: Distribución de la población-muestra	41
Tabla 3: Elección de técnica e instrumento	43
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio	44
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario	44
Tabla 6: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de servicio	46
Tabla 7: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción del usuario	46
Tabla 8: Resultados de la Calidad de servicio	50
Tabla 9 Resultados de la Satisfacción del Usuario	51
Tabla 10 Ética	52
Tabla 11 Eficiencia	53
Tabla 12 Excelencia	54
Tabla 13 Fiabilidad	55
Tabla 14 Empatía	56
Tabla15 Capacidad de respuesta	57

INDICE DE FIGURAS

Página		
Figura 1	Distribución de frecuencia de Calidad de servicio	51
Figura 2	Distribución de frecuencia de Satisfacción del Usuario	52
Figura 3	Ética	53
Figura 4	Eficiencia	54
Figura 5	Excelencia	55
Figura 6	Fiabilidad	56
Figura 7	Empatía	57
Figura 8	Capacidad de Respuesta	58

Resumen

En la investigación: Calidad de servicio y la Satisfacción del Usuario en la Ugel Ambo, Huánuco 2016; el objetivo general de la investigación fue establecer relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Ugel Ambo, Huánuco.

La investigación es de tipo básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental correlacional transversal y de enfoque cuantitativo .La muestra es de tipo no probabilística y está compuesta por 37 directivos del Distrito de San Rafael, Provincia de Ambo. Se utilizó La técnica de encuesta y como instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los directivos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.85es decir ;muy alta confiabilidad para la variable Calidad de servicio y 0.89 para la variable Satisfacción del usuario, también considerando de muy alta confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Pearson.

En la presente investigación se arribó a la conclusión de que existe una relación positiva significativa de 1,00 entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Ugel Ambo, Huánuco ,2016

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción del Usuario, Ética, Eficiencia, y Eficacia.

Abstract

In research: Quality of Service and User Satisfaction Ugel in Ambo, Huanuco 2016; the overall objective of the research was to establish relationship between quality of service and user satisfaction Ugel Ambo, Huanuco.

Tipobásica research is descriptive correlational research design is not experimental approach correlacionaltransversal and cuantitativo. La sample is not probabilistic type and is composed of 37 directivosdel District of San Rafael, Province of Ambo. The survey technique was used as data collection instrument was the questionnaire administered to directivos. Para the validity of the instruments expert judgment was used and the reliability of the instrument's Alpha was used as Cronbachteniendo result 0.85 es say ; very high reliability for variableCalidad of 0.89 for variable-OWNED user satisfaction, considering also very high reliability. For hypothesis testing nonparametric test was applied Pearson.

In the present investigation it was arrived at the conclusion that there is a relationship between positivasiactivade 1.00 Quality of service and user satisfaction in the Ugel Ambo, Huanuco, 2016